

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Declaraciones generales

Por medio de la presente política de privacidad y protección de datos personales, las empresas del Grupo Saesa ponen a disposición tanto de sus clientes como de los usuarios de sus plataformas digitales y de los sitios web www.gruposaes.cl, www.frontel.cl, www.saesa.cl, www.luzosorno.cl, y www.edelaysen.cl, toda aquella información relativa a los tratamientos que realizan de sus datos personales, las finalidades para las cuales llevan a cabo dichos tratamientos, y los derechos que los usuarios y los clientes pueden ejercer de acuerdo a la legislación vigente.

Grupo Saesa garantiza el pleno respeto y cumplimiento de la Ley N° 19.628, sobre protección a la vida privada, a lo consagrado en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República y demás normas que regulan la materia, por lo cual los datos personales que los clientes o usuarios suministren por medio del sitio web y cualquiera otra plataforma digital serán destinados única y exclusivamente para los fines que motivaron su entrega.

Los clientes y los usuarios garantizan que la información que proporcionan es veraz, completa, exacta y actualizada.

2. Responsable del tratamiento

Las empresas que serán las responsables del tratamiento, según corresponda, forman parte de Grupo Saesa y son las siguientes:

- SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A. (en adelante, “Saesa”), RUT 76.073.162-5, con domicilio en Bulnes 441, Osorno, correo electrónico info@saesa.cl
- EMPRESA ELECTRICA DE LA FRONTERA S.A. (en adelante, “Frontel”), RUT 76.073.164-1, con domicilio en Bulnes 441, Osorno, correo electrónico info@frontel.cl
- EMPRESA ELECTRICA DE AISEN S.A (en adelante, “Edelaysen”), RUT 88.272.600-2, con domicilio en Bulnes 441, Osorno, correo electrónico info@edelaysen.cl
- COMPAÑIA ELECTRICA OSORNO S.A. (en adelante, “Luz Osorno”), RUT 96.531.500-4, con domicilio en Bulnes 441, Osorno, correo electrónico info@luzosorno.cl

El responsable del tratamiento de los datos personales (en adelante, el “Responsable”) es la empresa con quien el titular ha contratado el correspondiente servicio de suministro de energía eléctrica. Si el titular, por tanto, no es cliente de ninguna de las empresas del Grupo Saesa, y proporciona datos personales por medio de cualquiera de las páginas web señaladas anteriormente, el responsable del tratamiento de sus datos personales será SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.

3. Categoría de datos personales que trata el Responsable

Son datos personales aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales que permitan identificarla, directa o indirectamente.

El Responsable podría recopilar y tratar los siguientes tipos de datos personales de los usuarios del sitio web y de sus clientes:

- **Datos de identificación:** Datos que permiten la identificación directa del cliente y/o usuario, tales como nombre, apellido, Rut, fecha de nacimiento, nacionalidad, y ocupación.

- **Datos de consumo:** Datos relacionados con los niveles de suministro y consumo (actual e histórico), estado del servicio, tarifa contratada, potencia, número de cliente, fecha de facturación, segmentación, historial de reclamos, consultas y solicitudes, coordenadas del servicio, fechas de inicio y término del contrato, entre otros.
- **Datos de pago:** Aquellos proporcionados en caso de compra de productos o servicios, incluidos los detalles de identificación tales como fecha y forma de pago, saldo pendiente de pago (si procede), y número de cuenta bancaria.
- **Datos de contacto:** Información necesaria para generar el contacto con el cliente y/o usuario, proporcionada durante la suscripción o registro, o bien, durante la vigencia del contrato, tales como número de teléfono fijo y/o móvil, dirección postal y dirección de correo electrónico.

Como regla general, el Responsable no trata datos sensibles de sus clientes o usuarios. En caso de requerirlos, se les informará y se les solicitará su consentimiento expreso.

4. Fuente de los datos personales

El Responsable podrá recopilar datos personales a través de las siguientes vías:

- Ejecución de la relación contractual con los clientes.
- Sistemas de Medición, Monitoreo y Control (Medición Inteligente).
- Formularios de recogida de datos disponibles en el sitio web.
- Interacción con el Responsable a través del sitio web y los canales de contacto.

5. Finalidad y base de licitud del tratamiento de los datos personales

El Responsable declara que el tratamiento de datos personales se ajusta al principio de finalidad, es decir, estos serán utilizados únicamente para el cumplimiento de los fines para los cuales hubieren sido recolectados, según se expresa a continuación:

- **Gestión de la relación contractual con los clientes:** Para tramitar correctamente la contratación del servicio; ejecutar el contrato de prestación de servicios; gestionar cualquier incidencia que pudiese surgir en relación con el cliente; gestionar el pago efectivo de los servicios; mantener debidamente informados a los clientes del estado de sus servicios contratados; y cumplir con las obligaciones legales exigibles al Responsable.
- **Gestión de la información obtenida a través de los Sistemas de Medición, Monitoreo y Control:** Para el cumplimiento de los procesos de facturación y operación del sistema de distribución de energía eléctrica, y cumplir con las obligaciones legales exigibles al Responsable.
- **Registro y gestión de la cuenta de los clientes:** Para tramitar el registro del cliente; proporcionar un servicio de atención al cliente con el fin de tramitar y dar respuesta a consultas, reclamos, o solicitudes de información.
- **Envío de comunicaciones comerciales:** Para enviar comunicaciones comerciales, información publicitaria y/o promocional de los servicios que ofrece el Responsable.
- **Contacto y servicio de atención a los usuarios:** Para proporcionar un servicio de atención a los usuarios del sitio web con el fin de tramitar y dar respuesta a las consultas o reclamos.
- **Gestión de los procesos de selección de personal:** Para evaluar la solicitud de empleo remitida por el usuario, y en su caso, gestionar su *currículum vitae*, y tenerlo en cuenta en posibles procesos de selección.

- **Análisis del uso del sitio web:** Para almacenar las preferencias del usuario, analizar el uso y la navegación, e identificar el navegador de Internet.
- **Mantenimiento de las listas de cancelación:** cumplir con la obligación legal de respetar los derechos de los usuarios y/o clientes, y mantener evidencia del cumplimiento de la petición del ejercicio del derecho de cancelación.

Los datos personales recolectados no serán objeto de un tratamiento posterior incompatible con las finalidades descritas en los formularios de recogida de datos.

El Responsable llevará a cabo el tratamiento de los datos personales solamente en los casos en que se verifique alguna de las bases de licitud que se mencionan a continuación:

- Que el titular de los datos personales otorgue su consentimiento de manera libre, informada, inequívoca, y expresa para que el Responsable lleve a cabo el tratamiento.
- Que una ley autorice al Responsable a tratar los datos personales.

Al otorgar el usuario o el cliente su consentimiento, se entiende que acepta esta política de privacidad, y que autoriza a que el Responsable trate sus datos personales de acuerdo a lo informado.

La negativa del cliente o usuario a suministrar aquellos datos personales necesarios para llevar a cabo la prestación de los servicios, o la entrega de datos inexactos o incompletos, podría ocasionar la imposibilidad de que el Responsable pueda hacerle llegar las comunicaciones necesarias o incluso la prestación misma de los servicios de suministro de energía eléctrica a los clientes.

6. Medidas de seguridad y confidencialidad de los datos personales

Las empresas del Grupo Saesa están comprometidas con la seguridad de los datos personales de sus clientes y usuarios y, por tanto, han adoptado todas las medidas que están a su alcance y han establecido los medios y mecanismos necesarios para evitar la alteración, daño, pérdida, mal uso, tratamiento y acceso no autorizado, utilización encubierta, robo de datos personales o su contaminación por virus informático, habida cuenta del estado de la tecnología.

Los trabajadores de las empresas del Grupo Saesa que tengan acceso a los datos personales de sus clientes y/o usuarios, están obligados a guardar secreto de estos, obligación que subsistirá indefinidamente, aún después de finalizar su relación contractual con la compañía.

Las empresas del Grupo Saesa han dispuesto sistemas de acceso restringido a los datos, a través de geolocalización, segregación de roles y perfiles, uso de clave segura con un segundo factor de autenticación, protección de la data a través de encriptación de la misma, además del uso de diferentes tecnologías tales como el programa informático *Firewell*, el *Sistema de Prevención de Intrusión* (IPS según su sigla en inglés), la Aplicación Web *Firevell* (WAF según su sigla en inglés), la Detección y Respuesta de Punto Final (EDR según su sigla en inglés) y, por último, el monitoreo continuo a través de un Centro de Operaciones de Seguridad Cibernética (CSOC según su sigla en inglés).

7. Comunicación de datos personales

Los datos personales recabados podrán ser comunicados a otras empresas del Grupo Saesa, a sociedades matrices, filiales y coligadas o a socios comerciales con los que se concluyan acuerdos de colaboración, con fines de comercialización directa, de conformidad con las disposiciones de la legislación aplicable.

Los datos personales no serán cedidos a terceras entidades ajenas a las empresas del Grupo Saesa, salvo en aquellos supuestos en que la cesión responda al cumplimiento de una obligación legal o también en aquellos casos en los que exista una relación contractual con proveedores de servicios encargados del tratamiento, o bien, para la determinación del acceso al beneficio establecido para clientes vulnerables. Estos proveedores actuarán siguiendo las instrucciones del Responsable y no podrán utilizar los datos para otros fines no establecidos en el contrato, debiendo, además, garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad, seguridad y secreto de la información a la que tengan acceso.

Por otro lado, cuando la autoridad, el ente fiscalizador, el Ministerio Público o un Tribunal de la República lo requieran en cumplimiento de una norma, se deberán comunicar los datos personales solicitados sin previa autorización de su titular, tomando los resguardos pertinentes.

De acuerdo con la normativa vigente relativa a los Sistemas de Medición, Monitoreo, y Control, el Responsable comunicará los datos personales obtenidos a través de estos sistemas a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), al Coordinador Eléctrico Nacional (CEN), o a la Comisión Nacional de Energía (CNE), cuando cualquiera de estos así lo requiera.

8. Derechos de los titulares de datos personales

Los titulares de datos personales podrán ejercer los siguientes derechos:

- **Derecho de Acceso:** El cliente y/o usuario tiene derecho a ser informado respecto de los datos relativos a su persona que son tratados por el Responsable, su procedencia y destinatarios, el propósito de su almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.
- **Derecho de Rectificación:** El cliente y/o usuario puede solicitar la rectificación o modificación de sus datos cuando estos sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos y así se acredite.
- **Derecho de Cancelación:** El cliente y/o usuario puede solicitar la cancelación o eliminación de los datos personales cuyo almacenamiento carezca de fundamento legal o estos se encuentren caducos. En algunos casos, la eliminación de ciertos datos personales conllevará a la imposibilidad de que el Responsable pueda realizar dicho tratamiento, lo que puede traducirse en la imposibilidad de prestar debidamente los servicios que se ofrecen.
- **Derecho de Bloqueo:** El cliente y/o usuario puede solicitar el bloqueo de los datos cuando sean utilizados para comunicaciones comerciales y no desee figurar en el registro respectivo.
- **Derecho de Oposición:** El cliente y/o usuario puede oponerse al tratamiento de sus datos de carácter personal, salvo en aquellos casos en que la misma ley lo exceptúe.
- **Derecho a la Portabilidad:** El cliente podrá solicitar la entrega de sus datos personales obtenidos a través de los Sistemas de Medición, Monitoreo y Control, en un formato electrónico estructurado, genérico y de uso común que sea susceptible de ser operado por distintos sistemas, y transferirlos a otros responsables de datos.

9. Ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales

El cliente y/o usuario puede ejercer los derechos que le asisten completando el formulario de solicitud denominado “Ejercicio de Derechos ARCOP”, el que podrá ser enviado de manera electrónica/digital a través de los correos electrónicos info@frontel.cl, info@saesa.cl, info@luzosorno.cl, info@edelaysen.cl, o bien, entregándolo presencialmente en cualquiera de las oficinas de las empresas de Grupo Saesa. El titular de datos personales deberá indicar con precisión el derecho que desea ejercer (acceso, rectificación, cancelación, oposición, bloqueo o portabilidad) y el o los datos personales sobre los cuales ejerce dicho derecho. El formulario se encuentra disponible en su versión digital en los siguientes enlaces de los distintos sitios webs: <https://web.gruposaes.cl/web/saes/cliente-hogar/informacion-comercial/formularios>
<https://web.gruposaes.cl/web/frontel/cliente-hogar/informacion-comercial/formularios>
<https://web.gruposaes.cl/web/luzosorno/cliente-hogar/informacion-comercial/formularios>
<https://web.gruposaes.cl/web/edelaysen/cliente-hogar/informacion-comercial/formularios>
También está disponible en formato físico en todas las oficinas de las empresas del Grupo Saesa.

10. Periodo de conservación de datos personales

Los datos personales tratados para los fines establecidos en esta política se conservarán de conformidad con los principios de proporcionalidad y necesidad y, en cualquier caso, mientras subsistan los fines del tratamiento o hasta que se hayan alcanzado los mismos, según se indica a continuación:

- **Gestión de la relación contractual con los clientes:** Los datos personales se conservarán durante la vigencia de la relación contractual y por el plazo de 10 años contados desde la finalización de esta. Lo anterior, sin perjuicio de la conservación de estos para cumplir con obligaciones o disposiciones legales específicas de la autoridad, para el cobro de créditos pendientes y para la gestión de controversias, quejas y acciones judiciales.
- **Gestión de la información obtenida a través de los Sistemas de Medición, Monitoreo y Control:** Los datos personales serán conservados por un periodo de 5 años, contados desde la obtención de estos.
- **Registro y gestión de la cuenta de los clientes:** Los datos personales serán conservados mientras el cliente no solicite la cancelación de sus datos o mientras la cuenta permanezca activa, o bien, mientras esté vigente la relación contractual.
- **Envío de comunicaciones comerciales:** Los datos personales serán conservados hasta que el usuario o cliente ejerza su derecho de cancelación.
- **Contacto y servicio de atención a los usuarios:** Los datos personales serán conservados mientras resulte necesario para gestionar eficazmente la petición del usuario o hasta que ejercite su derecho de cancelación.
- **Gestión de los procesos de selección de personal:** Los datos serán conservados durante 10 años contados desde que finalice la relación laboral con la empresa en caso de que le sea adjudicado el puesto de trabajo, o en caso contrario, desde el momento en que fueron proporcionados por el usuario hasta el cierre de la vacante, o bien, hasta que el titular ejerza su derecho de cancelación.
- **Análisis del uso del sitio web:** Los datos personales serán conservados durante el plazo que cada tipo de *cookie* necesite o hasta que el usuario ejerza su derecho de cancelación.
- **Mantenimiento de las listas de cancelación:** Los datos personales serán conservados para cumplir con la obligación legal durante el plazo de 5 años.

Superados los plazos anteriores, y una vez vencida cualquier deuda o cargo que pudiera existir, los datos serán definitivamente cancelados, o bien, anonimizados, de acuerdo con los procedimientos internos.

11. Cambios en la presente política de privacidad

La presente política de privacidad podrá ser modificada en cualquier momento. En caso de que las modificaciones se refieran a aspectos relevantes respecto de los datos personales, como el tipo de tratamiento o la finalidad, se le notificará a los usuarios y clientes por medios electrónicos, y se les solicitará nuevamente su consentimiento.

Los usuarios o clientes que no estén conformes con los cambios podrán retirar su consentimiento en cualquier momento.